

# The Manager Review

## Jurnal Ilmiah Manajemen

**Analisis Pengaruh Motivasi, Kemampuan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Lubuklinggau**

*Hendro Damanra  
Willy Abdillah  
Sri Warsono*

**Studi Deskriptif Tentang Implementasi Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Sekretariat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kepahiang**

*Indo Wijaya  
Fahrudin Js Pareke  
Syamsul Bachri*

**Pengaruh Motivasi dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bengkulu**

*Ivo Lasahido  
Ridwan Nurazi  
Nasution*

**Pengaruh Profitabilitas, Kebijakan Utang, Ukuran Perusahaan Dan Kesempatan Investasi Terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di BEI Tahun 2008-2011**

*Kingkin Sandra Melani  
Kamaludin  
Iskandar Zulkarnain*

**Analisis Kompetensi dan Kinerja Guru Bersertifikasi pada SMKN di Kota Bengkulu**

*Mardiah Astuti  
Ridwan Nurazi  
Nasution*

**Pelaksanaan Program Keselamatan Kerja dan Kesehatan Kerja, Serta Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara Tiga Kebun Rantau Prapat**

*Mhd. Taufiq Sutomo  
Willy Abdillah  
Sri Warsono*

**Pengaruh Komitmen, Moral, Motivasi dan Iklim Organisasi Terhadap Service Quality Melalui Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Universitas Bengkulu**

*Mimi Kurnia Nengsih  
Handoko Hadiyanto  
Trisna Murni*

**Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Pegawai pada Pengadilan Agama Arga Makmur**

*Muhammad Ilham  
Slamet Widodo  
Sri Warsono*

**Pengaruh Dimensi Layanan Terhadap Persepsi Masyarakat Pada Kualitas Layanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bengkulu**

*Nengsi Rosita  
Syaiful Anwar  
Soengkono*

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dona Motor Kota Bengkulu**

*Nurafni  
Darmansyah  
Seprianti Eka Putri*





# **The Manager Review**

## **Jurnal Ilmiah Manajemen**

**Penanggung-jawab** : Prof. Lizar Alfansi, SE., MBA., Ph.D.

**Ketua Dewan Redaksi** : Dr. Slamet Widodo, MS

**Sekretaris Dewan Redaksi** : Sugeng Susetyo, S.E., M.Si

### **Dewan Redaksi:**

1. Prof. Dr. Firmansyah
2. Prof. Dr. Darwin Sitompul
3. Prof. Dr. Yasri
4. Prof. Dr. Kamaludin, S.E., M.M.
5. Dr. Ridwan Nurazi, SE., M.Sc., Ak.
6. Dr. Fahrudin Js Pareke, S.E., M.Si.
7. Dr. Effed Darta Hadi, S.E., M.B.A.
8. Dr. Willy Abdillah, S.E., M.Sc

### **Staf Pelaksana:**

1. Berto Usman, S.E., M.Sc.
2. Karona Cahya Susena, S.E., M.M.

SEMUA TULISAN YANG ADA DALAM JURNAL PENELITIAN BUKAN MERUPAKAN CERMINAN SIKAP DAN ATAU PENDAPAT DEWAN REDAKSI  
TANGGUNGJAWAB TERHADAP ISI DAN ATAU AKIBAT DARI TULISAN TERSEBUT  
TERLETAK PADA PENULIS

### **Alamat Redaksi**

Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu  
Jl. W.R Supratman, Kandang Limun Bengkulu  
Telpn 0736-21170

# **The Manager Review**

Jurnal Ilmiah Manajemen

ISSN 1979-2239



9 771979 223905

Volume 15, Nomor 7, Oktober 2013

## **DAFTAR ISI**

- Analisis Pengaruh Motivasi, Kemampuan, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kota Lubuklinggau 874 - 883  
*Hendro Damanra*  
*Willy Abdillah*  
*Sri Warsono*
- Studi Deskriptif Tentang Implementasi Tugas Pokok dan Fungsi Pegawai Sekretariat Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Kepahiang 884 - 892  
*Indo Wijaya*  
*Fahrudin Js Pareke*  
*Syamsul Bachri*
- Pengaruh Motivasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bengkulu 893 - 901  
*Ivo Lasahido*  
*Ridwan Nurazi*  
*Nasution*
- Pengaruh Profitabilitas, Kebijakan Utang, Ukuran Perusahaan Dan Kesempatan Investasi Terhadap Kebijakan Dividen Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar di BEI Tahun 2008-2011 902 - 913  
*Kingkin Sandra Melani*  
*Kamaludin*  
*Iskandar Zulkarnain*
- Analisis Kompetensi dan Kinerja Guru Bersertifikasi pada SMKN di Kota Bengkulu 914 - 922  
*Mardiah Astuti*  
*Ridwan Nurazi*  
*Nasution*
- Pelaksanaan Program Keselamatan Kerja dan Kesehatan Kerja, Serta Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara Tiga Kebun Rantau Prapat 923 - 930  
*Mhd. Taufiq Sutomo*  
*Willy Abdillah*  
*Sri Warsono*



Pengaruh Komitmen, Moral, Motivasi dan Iklim Organisasi Terhadap Service Quality Melalui Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan Universitas

Bengkulu

*Mimi Kurnia Nengsih*

*Handoko Hadiyanto*

*Trisna Murni*

Analisis Gaya Kepemimpinan dan Kinerja Pegawai pada Pengadilan Agama Arga Makmur

*Muhammad Ilham*

*Slamet Widodo*

*Sri Warsono*

Pengaruh Dimensi Layanan Terhadap Persepsi Masyarakat Pada Kualitas Layanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bengkulu

*Nengsi Rosita*

*Syaiful Anwar*

*Soengkono*

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dona Motor Kota Bengkulu

*Nurafni*

*Darmansyah*

*Seprianti Eka Putri*



# **PENGARUH KOMITMEN, MORAL, MOTIVASI DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP SERVICE QUALITY MELALUI ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA KARYAWAN UNIVERSITAS BENGKULU**

**Mimi Kurnia Nengsih, Handoko Hadiyanto, Trisna Murni**

*Program Pascasarjana Magister Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bengkulu  
Jalan W.R Supratman, Kandang Limun, Bengkulu 38371A*

## **ABSTRACT**

*The objectives of this research is the Influence of the Commitment, Morale, Motivation and Organization Climate of Administration Employee's Toward Organizational Citizenship Behavior (OCB) and it's Impact Toward Service Quality at Bengkulu University. The research method used is a quantitative method, the responder in this research were 147 employee's of Bengkulu University. The combinations of Structural Equation Modeling (SEM) and AMOS software are being used to analyzed the hypothesis. The analyses are proven that commitment, Morale, Motivation and organizational climate will bring impact on organizational citizenship behavior (OCB) partially with CR value for commitment 3.464, Morale 2.410, Motivation 2.650 and organizational climate 2.131 and Organizational Citizenship Behavior (OCB) influences toward Service Quality on Bengkulu University with CR value 3.873. The conclusion that can be drawn from this study is, commitment, morale, motivation, organization climate effect on OCB and service quality among administration employee's in Bengkulu University. The presence of OCB intermediate variables between commitment, morale motivation, and organization climate to the service quality administration employee's. Descriptive analysis of the results obtained by the smallest value lies in the organization climatic variables, which are related parties should pay more attention to the organizational climate can create a sense of togetherness and belonging organization, which is expected to improve the performance of which leads to an increase in Service Quality granted the University of Bengkulu.*

**Key Words :** *Commitment, Morale, Motivation, Organization Climate, Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Service Quality.*

## **PENDAHULUAN**

Organisasi merupakan kumpulan dari orang-orang yang memiliki tujuan yang sama. Organisasi terbagi pada dua kelompok besar berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, yaitu: (1) organisasi sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya; (2) organisasi bisnis yang bertujuan ingin memperoleh keuntungan (Paramita, 2008).

Setiap organisasi baik yang bersifat profit maupun non-profit saat ini dihadapkan pada kondisi globalisasi yang mengarah pada peningkatan pembangunan di segala bidang. Organisasi yang bertujuan laba maupun nirlaba dituntut agar berperan serta dalam peningkatan pembangunan. Dalam hal ini sSumber Daya Manusia berperan sebagai penggerak utama membantu organisasi mencapai visi, misi dan tujuan serta strateginya. (Novera, 2010). Sumber daya manusia yang berhubungan dengan



administrasi harus dapat dikelola dengan baik terutama agar beban kerja yang tanggung oleh masing-masing pekerja sesuai dengan kapasitas yang dimiliki. Jika terjadi kelebihan beban kerja, maka para karyawan akan merasa kelelahan dalam melayani kebutuhan administrasi mahasiswa dan dapat berakibat menurunnya kualitas pelayanan. (Novera, 2010)

Untuk mencapai *service quality* yang baik bagi penyedia jasa harus dapat menumbuhkan ketulusan, perasaan senang hati dan timbulnya suatu budaya dimana karyawan akan bekerja sama saling tolong menolong demi memberikan yang terbaik kepada pelanggan. (Olorunniwo, et al., 2006). Sikap perilaku karyawan yang dilakukan dengan sukarela, tulus, senang hati tanpa harus diperintah dan dikendalikan oleh organisasi dalam memberikan pelayanan dengan baik yang menurut Organ et al. (2006) dikenal dengan istilah *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Ada tiga faktor internal penting yang mempengaruhi OCB yaitu moral karyawan, komitmen karyawan, serta motivasi. OCB selain menjadi perilaku sukarela juga menjadi perilaku yang terbentuk dari banyak faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Salah satu faktor eksternal pembentuk OCB pada karyawan adalah faktor lingkungan. Sehingga dapat dikatakan bahwa organisasi bisa membentuk OCB karyawan dengan cara menciptakan lingkungan atau iklim yang kondusif yang dapat merangsang karyawan untuk menunjukkan OCB (Djati, 2009).

## KAJIAN PUSTAKA

### Hubungan Komitmen, Moral, Motivasi, Iklim Organisasi, *Organization Citizenship Behaviour* dan *Service Quality*

Menurut Siders dalam Djati (2009) Perilaku OCB dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan (internal) seperti moral, rasa puas, sikap positif, sedangkan faktor yang berasal dari luar karyawan (eksternal) seperti sistem manajemen, sistem kepemimpinan, budaya perusahaan. Konovsky dan Organ (1996); Organ et al (2006); Podsakoff et al (2000) mengkategorikan faktor yang mempengaruhi OCB terdiri dari perbedaan individu, sikap pada pekerjaan dan variabel kontekstual. Menurut Organ (1988) terdapat bukti kuat yang mengemukakan bahwa budaya organisasi merupakan suatu kondisi awal yang utama yang memicu munculnya perilaku OCB. Sektor nonprofit memiliki perbedaan dengan sektor profit di beberapa aspek kebudayaan seperti tujuan, nilai, kompensasi, tugas atau kewajiban, dan gaya kepemimpinan. Pembagian organisasi berdasarkan tujuannya yaitu organisasi profit dan nonprofit, masing-masing memiliki budaya dan iklim organisasi yang berbeda, sehingga hal ini mempengaruhi perilaku OCB yang muncul di kedua jenis organisasi tersebut.

### Komitmen

Smith, et. al (1983) dalam penelitiannya menyatakan bahwa komitmen dapat diartikan sebagai dedikasi dan dalam arti yang luas diartikan sebagai suatu kepercayaan yang kuat dari karyawan untuk menerima tujuan dan nilai-nilai organisasi, keinginan untuk memajukan organisasi, dan mempunyai suatu keinginan yang kuat untuk tinggal di dalam organisasi. Menurut Stevens et al. dalam Morris (2004) konsep komitmen organisasi dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu pendekatan pertukaran dan pendekatan psikologi. Pendekatan pertukaran memiliki beberapa



kelemahan yaitu pengukuran komitmen karyawan diukur dari keinginannya untuk meninggalkan perusahaan dan bekerja pada perusahaan lainnya. Kelemahan kedua yaitu pendekatan transaksi ini kurangnya dasar bukti-bukti empirik karena selama penelitian lebih difokuskan pada pencarian anteseden variabel ini.

Menurut Allen dan Meyer (1990) komitmen organisasi merupakan keterikatan secara psikologis yang didasarkan pada tiga bentuk (*Three-Component Model of Organizational Commitment*) yaitu :

1. Komitmen afektif (*Affective Commitment*)
2. Komitmen normatif (*Normative Commitment*)
3. Komitmen berkelanjutan (*Continuence Commitment*)

## **Moral**

Pengertian moral berasal dari bahasa latin yaitu *mores* yang berarti kesusilaan, tabiat atau kelakuan. Moral memuat ajaran atau ketentuan baik dan buruk suatu tindakan yang dilakukan dengan sengaja. Dapat diartikan bahwa moral merupakan kewajiban-kewajiban susila seseorang terhadap masyarakat atau dalam konteks penelitian ini terhadap organisasi. Sasaran dari moral adalah keserasian atau keselarasan perbuatan-perbuatan manusia dengan aturan-aturan yang mengenai perbuatan-perbuatan manusia itu sendiri (Salam, 2000).

Ada dua perbedaan mendasar antara penerapan moralitas dari dua aliran utama, yaitu moralitas teoritis dan moralitas terapan. Tujuan moralitas teoritis adalah untuk menyusun hukum umum moralitas, sedangkan moralitas terapan bertujuan untuk menyelidiki bagaimana hukum tersebut diterapkan pada situasi umum yang beragam yang ditemukan dalam hidup. (Abdullah, 1986).

## **Motivasi**

Motivasi didefinisikan sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, mulai dari dorongan dalam diri dan diakhiri dengan penyesuaian diri. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri karyawan yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Dengan demikian, motivasi berarti suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan yang berlangsung secara sadar. Herzberg mengembangkan teori isi yang dikenal sebagai teori motivasi dua-faktor. Kedua faktor tersebut disebut *dissatisfier-satisfier*, *motivator-hygiene*, atau faktor ekstrinsik-intrinsik, bergantung pada pembahasan dari teori. Penelitian awal yang memancing munculnya teori ini memberikan dua kesimpulan spesifik.

## **Iklim Organisasi**

Iklim organisasi adalah keadaan tak terpisahkan dari sebuah organisasi. Pada hakekatnya dapat dianalogikan dengan suasana atau kondisi udara cerah atau dengan suasana atau kondisi gelap, atau karena arus udara yang terhambat. Iklim organisasi dipandang positif oleh anggota organisasi (karyawan perusahaan) maka diharapkan sikap dan perilaku yang timbul akan positif. Tercapainya tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh iklim organisasi tersebut (Kusjainah, 1998).



## Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Konsep OCB pertama kali didiskusikan dalam literatur penelitian organisasional pada awal 1980an, Robbins mengemukakan bahwa OCB merupakan perilaku pilihan yang tidak menjadi bagian dari kewajiban kerja formal seorang karyawan, namun mendukung berfungsinya organisasi tersebut secara efektif. Menurut Organ, OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi. Atau dengan kata lain, OCB adalah perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan, yang tidak secara langsung atau eksplisit diakui oleh sistem *reward* formal (Organ dan Bolino dan Turnley, 2003).

Sedangkan Graham dalam Bolino dan Turnley (2003) memberikan conceptualisasi OCB yang berbasis pada filosofi politik dan teori politik modern. Dengan menggunakan perspektif teoritis ini bentuk OCB yaitu:

1. Ketaatan (*Obedience*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menerima dan mematuhi peraturan dan prosedur organisasi.
2. Loyalitas (*Loyalty*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk menempatkan kepentingan pribadi mereka untuk keuntungan dan kelangsungan organisasi.
3. Partisipasi (*Participation*) yang menggambarkan kemauan karyawan untuk secara aktif mengembangkan seluruh aspek kehidupan organisasi.

## Service Quality

Payne (1993) berpendapat bahwa jasa adalah suatu aktivitas yang memiliki elemen tidak berwujud (*intangibility*), dan melibatkan interaksi antara konsumen atau properti milik konsumen, dan tidak menghasilkan perpindahan kepemilikan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman *et. al* (1990). SERVQUAL dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas layanan nyata yang mereka terima (*Perceived Service*) dengan layanan sesungguhnya yang diharapkan (*Expected Service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan maka layanan tersebut memuaskan.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam tipe desain penelitian kasual, yaitu penelitian yang mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat diantara variabel-variabel dan peneliti mencari tipe sesungguhnya dari fakta yang ditemukan di lapangan untuk membantu memahami dan memprediksi hubungan (Zikmund dalam Ferdinand, 2006). Tujuan penelitian kausal adalah untuk mengembangkan model penelitian dan menguji hipotesis-hipotesis penelitian yang telah diajukan (Sugiyono dalam Widaryanto, 2005).

### Populasi dan Sampel

Penentuan jumlah sampel sesuai dengan kriteria ideal besaran sampel untuk analisis pemodelan SEM yaitu 100-200 dan minimum absolut 50, atau besaran sampel minimum adalah 5-10 x variabel manifers atau indikator dari keseluruhan variabel



laten. Mengacu pada pendekatan tersebut, untuk pemodelan SEM, maka jumlah sampel yang dijadikan sebagai responden ditetapkan sampel yaitu antara 135-270 orang. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah tenaga administrasi tetap yang bekerja di Rektorat Universitas Bengkulu (UNIB) Bengkulu dengan jumlah populasi 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Sensus yaitu semua populasi menjadi sampel.

### Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan metode angket tertutup. Untuk mendapatkan data tentang dimensi-dimensi dari konstruk-konstruk yang sedang dikembangkan dalam penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Data dan Uji Hipotesis

Sebelum melakukan analisis SEM untuk menguji hipotesis, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi yaitu uji normalitas dan uji outlier. Melalui uji normalitas akan diketahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dan untuk mengetahui apakah sampel yang diambil telah *representative* dengan populasi.

#### Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan kriteria *critical ratio* sebesar  $\pm 2,58$  pada tingkat signifikan 0,05 (5%) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada data yang menyimpang.

#### Evaluasi Outliers

*Outliers* merupakan observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda jauh dari observasi yang lain dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk sebuah variabel tunggal maupun variabel-variabel kombinasi (Hair, et.al, 1995). Adapun *outliers* dapat dievaluasi dengan dua cara, yaitu analisis terhadap *univariate outliers* analisis terhadap *multivariate outliers* (Hair, et.al, 1995). Evaluasi terhadap *multivariate outliers* perlu dilakukan karena walaupun data yang dianalisis menunjukkan tidak ada *outliers* pada tingkat *univariate*, tetapi observasi-observasi itu dapat menjadi *outliers* bila sudah dikombinasikan, Jarak *Mahalanobis* (*The Mahalanobis distance*) untuk tiap-tiap observasi dapat dihitung dan akan menunjukkan jarak sebuah observasi dari rata-rata semua variabel dalam sebuah ruang multidimensional (Hair, et.al, 1995; Norusis, 1994; Tabacnick & Fidell, 1996 dalam Ferdinand, 2006). Untuk menghitung *mahalanobis distance* berdasarkan nilai chi-square pada derajat bebas sebesar 27 (indikator variabel) pada tingkat  $P < 0,005$  adalah 40,113 (berdasarkan tabel distribusi Chi Square). Jadi data yang memiliki jarak *mahalanobis* lebih besar dari 40,113 adalah *multivariate outliers*.



## PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis SEM diperoleh hasil analisa terhadap *Goodness of Fit Index* menunjukkan didukungnya model yang diajukan, dan hasil uji terhadap lima hipotesis menunjukkan bahwa semua hipotesis yang diajukan dapat didukung.

1. Uji hipotesis dari *Regression Weights* dengan melihat nilai CR antara Komitmen dengan OCB diperoleh nilai sebesar 3.464. Hasil ini menunjukkan bahwa Komitmen berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga administrasi di Universitas Bengkulu yang berarti semakin tinggi komitmen maka semakin tinggi tingkat perilaku OCB karyawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 1 dalam penelitian ini dapat didukung.
2. Uji hipotesis antara variabel Moral dengan OCB diperoleh nilai sebesar 2.410. Hasil ini menunjukkan bahwa Moral berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* di Universitas Bengkulu yang berarti semakin tinggi Moral karyawan maka semakin tinggi tingkat perilaku OCB karyawan terhadap Organisasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 2 dalam penelitian ini dapat didukung.
3. Uji hipotesis antara variabel Motivasi dengan OCB diperoleh nilai sebesar 2.650. Hasil ini menunjukkan bahwa Motivasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* tenaga administrasi di Universitas Bengkulu yang berarti semakin besar motivasi dari karyawan untuk menjalankan peran dalam tugasnya akan semakin meningkatkan OCB karyawan tersebut, demikian juga sebaliknya apabila motivasinya rendah maka semakin rendah juga OCB dari karyawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 3 dalam penelitian ini dapat didukung.
4. Hasil uji hipotesis variabel Iklim Organisasi terhadap OCB diperoleh nilai sebesar 2.131. Hasil ini berarti semakin kondusif iklim organisasi yang dipersepsi oleh karyawan maka semakin baik pula OCB karyawan. Hubungan ini dapat dijelaskan bahwa perilaku karyawan dalam melaksanakan tugas melebihi dari kewajiban formal yang ditentukan apabila karyawan mempersepsi positif iklim organisasi yang ada. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 4 dalam penelitian ini dapat didukung.
5. Hasil Uji hipotesis antara variabel OCB terhadap *Service Quality* diperoleh nilai sebesar 3.873. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis 5 dalam penelitian ini dapat didukung.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, serta tujuan yang hendak dicapai dari penelitian maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis 1 menyatakan bahwa Komitmen berpengaruh terhadap OCB karyawan di Universitas Bengkulu. Hasil SEM diperoleh nilai C.R. sebesar 3,464, berarti nilai tersebut jauh diatas 2,00, sehingga hipotesis 1 di dukung. Melihat nilai estimate yang bernilai positif dapat diartikan bahwa pengaruh komitmen terhadap OCB adalah positif artinya semakin baik komitmen karyawan maka semakin tinggi OCB karyawan tersebut.
2. Hipotesis 2 menyatakan bahwa Moral berpengaruh terhadap OCB karyawan di Universitas Bengkulu. Hasil SEM diperoleh nilai C.R. sebesar 2, 410, berarti nilai tersebut jauh diatas 2,00, sehingga hipotesis 2 di dukung. Melihat nilai estimate yang



bernilai positif dapat diartikan bahwa pengaruh moral terhadap OCB adalah positif artinya semakin baik moral karyawan maka semakin tinggi OCB karyawan tersebut.

3. Hipotesis 3 menyatakan bahwa Motivasi berpengaruh terhadap OCB karyawan di Universitas Bengkulu. Hasil SEM diperoleh nilai C.R. sebesar 2,605, berarti nilai tersebut jauh diatas 2,00, sehingga hipotesis 3 di dukung. Melihat nilai estimate yang bernilai positif dapat diartikan bahwa pengaruh motivasi terhadap OCB adalah positif artinya semakin baik motivasi karyawan maka semakin tinggi OCB karyawan tersebut.
4. Hipotesis 4 menyatakan bahwa Iklim Organisasi berpengaruh terhadap OCB karyawan di Universitas Bengkulu. Hasil SEM diperoleh nilai C.R. sebesar 2,131 berarti nilai tersebut jauh diatas 2,00, sehingga hipotesis 4 di dukung. Melihat nilai estimate yang bernilai positif dapat diartikan bahwa pengaruh iklim organisasi terhadap OCB adalah positif artinya semakin baik iklim organisasi maka semakin tinggi OCB karyawan tersebut.
5. Hipotesis 5 menyatakan bahwa OCB berpengaruh terhadap *Service Quality* di Universitas Bengkulu. Hasil SEM diperoleh nilai C.R. sebesar 3,873, berarti nilai tersebut jauh diatas 2,00, sehingga hipotesis 5 di dukung. Melihat nilai estimate yang bernilai positif dapat diartikan bahwa pengaruh OCB terhadap *Service Quality* adalah positif artinya semakin baik OCB maka semakin tinggi *Service Quality*.

## SARAN

Sesuai dengan hasil dan pembahasan pada bab IV dan nilai terkecil dari analisis yaitu terletak pada variable iklim Organisasi, sebaiknya pihak terkait lebih memperhatikan iklim organisasi yang dapat menciptakan rasa kebersamaan dan saling memiliki organisasi, sehingga diharapkan dapat meningkatkan perilaku OCB yang mengarah pada peningkatan *Service Quality* yang diberikan Universitas Bengkulu dengan cara:

1. Adanya keterbukaan ketika organisasi akan melakukan perubahan-perubahan sehingga karyawan dapat ikut terlibat dalam pengembangan organisasi.
2. Memperhatikan dan memberikan apresiasi kepada karyawan yang berprestasi dengan cara pemberian reward atas prestasi kerja yang dinilai sesuai dengan ketentuan standar kerja yang berlaku.
3. Meningkatkan rasa kepedulian dan rasa memiliki yang tinggi dari karyawan dengan berusaha untuk selalu melibatkan dalam setiap kegiatan seperti mengikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan, pendidikan teknis dan sebagainya.
4. Menjaga hubungan antar karyawan tanpa memandang status atau jabatan melalui kegiatan-kegiatan yang dapat mempererat rasa kekeluargaan diantara karyawan yang diwadahi oleh organisasi sebagai fasilitator serta peran para pemimpin sebagai panutan para karyawan dalam menciptakan dan menjaga hubungan antar sesama karyawan yang bertujuan menciptakan iklim organisasi yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Armstrong, Michael. (2000). *The art of HkD*. Vol 2, Crest Publishing House: New Delhi

Djati, S.P. (2009) "*Variabel Antecedent Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Pengaruhnya Terhadap Service Quality pada Perguruan Tinggi Swasta di*



Surabaya", Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM), Vol. 7. No. 3. Universitas Brawijaya-Malang.

- Djati, S.P. (2011) "*Penerapan OCB Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perguruan Tinggi*", Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnin, Vol. 2. No. 2. Universitas Brawijaya-Malang.
- Fuad Mas'ud (2004), "*Survai Diagnosis Organisasional: Konsep dan Aplikasi*", Badan Penerbit Universitas Diponegoro; Semarang.
- Hair, J. Anderson, R., Tatham, R., & Black, W. (1995), *Multivariate Data Analysis*, 5<sup>th</sup> Edition, Upper Saddle River. New Jersey. Prentice hall.
- Jones, J.R., and Schaubroeck, J., (2004), "*Mediators of the Relationship Between Race and organizational citizenship behavior*" Journal of Management Issues Vol. XVI No.4 p.505-527.
- Jurkeiwicz, Massey, (2001) "*Motivation in Public and Private Organization: A Comparative Study*", Public Productivity and Management Review, Vol. 21, No. 3, March.
- Konovsky, M.A. and Organ, D.W. (1996), "*Dispositional and contextual determinants of organizational citizenship behavior*", Journal of Organizational Behavior, Vol. 17 No. 3, pp. 253-66.
- Kusjainah, (1998). "*Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Komitmen Karyawan pada Organisasi di PT. Uniqwood Karya Kulon Progo*." Penelitian. STIE "Yo". Yogyakarta
- Organ, D.W. (1988), "*Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*", Lexington Books, Lexington, MA
- Organ, D.W. and Ryan, K. (1995), "*A Meta-Analytic Review Of Attitudinal And Dispositional Predictors Of Organizational Citizenship*", Personnel Psychology, Vol. 48 No. 4, pp. 775-802.
- Organ, Dennis W., et.al. (2006) *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. California: Sage Publications, Inc.
- Paramita, Arina Ratna. (2008). "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ocb Pegawai Kontrak (Studi Pada Pegawai Kontrak Di Universitas Diponegoro Semarang)*"; Universitas Diponegoro Semarang.
- Payne, Adrian. (1993) "*The Essence of Services Marketing*", Prentice Hall, Singapore.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1988). "*Servqual: a Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*", Journal of Retailing, Vol.64. No.1.



- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1990). *"Delivery Customer perception and Expectation"*. New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. (2000). *Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research*. Journal of Management, Vol. 26, No. 3.
- Robbins, Stephen P. (2001) *"Perilaku Organisasi Konsep Kontroversi Aplikasi"*, Edisi 8 Jilid 1, Terjemahan, Jakarta: Prehalindo
- Robbins, Stephen.P (2006) *"Perilaku Organisasi"*; Edisi Kesepuluh; PT. Indeks Kelompok Gramedia; Jakarta
- Rauter, A Katrin and Feather N.T. (2004). *"Organizational citizenship behaviors in relation to job status, job insecurity, organizational commitment and identification, job satisfaction and work values."* Journal of Occupational and Organizational Psychology, ABI/Inform Global.
- S. Pantja Djati dan M. Khusaini (2003) *"Kajian terhadap Kepuasan Kompensasi, Komitmen Organisasi dan Prestasi Kerja"*, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan; vol.5, No.1
- Salam, B. (2000). *"Etika Individual: Pola Dasar Filsafat Moral"*. Cetakan Pertama Rineka Cipta. Jakarta.
- Santoso, Singgih (2012). *"Analisis SEM Menggunakan AMOS"*. Cetakan ke satu, Elek Media Komputindo Jakarta.
- Sumardiono, (2005). *"Analisis Terhadap Iklim Organisasi dan Komitmen Karyawan Pada Karyawan Badan Usaha Kredit Pedesaan (BUKP) Propinsi Daerah istimewa Yogyakarta"*, Tesis (tidak dipublikasikan): Program Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Wirawan. (2007). *"Budaya dan Iklim Organisasi, Teori Aplikasi dan penelitian"*. Salemba Empat Jakarta.